- GARANTIAS

Os veículos novos da marca RENAULT, ou sejam, veículos ligeiros de passageiros e veículos ligeiros de mercadorias, matriculados em Portugal:

– estão cobertos pela garantia legal (venda de coisa defeituosa, artigos 913º e seguintes do Código Civil e, tratando-se de consumidores, pelas garantias na venda de bens de consumo, constantes do Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril);

– beneficiam, também, de uma garantia contratual que cobre qualquer defeito devidamente constatado no veículo vendido: a Garantia Contratual, cujo texto integral é a seguir apresentado e cujas principais disposições figuram no livro RENAULT Serviço e que é entregue ao comprador com o veículo.

Qualquer veículo novo beneficia, ainda, de uma Garantia Anticorrosão e de uma Garantia Pintura, cujos textos integrais figuram no presente documento e cujas principais disposições são referidas no livro RENAULT Serviço entregue ao comprador do veículo.

GARANTIA CONTRATUAL

1 - DURAÇÃO DA GARANTIA

Em complemento da garantia legal e sem que os direitos conferidos ao consumidor sejam afectados, os veículos novos da marca RENAULT, excepto Vel Satis e Espace IV vendidos novos a partir de 2 de Maio de 2005*, beneficiam de uma garantia que cobre todos os defeitos de material, de montagem ou de fabrico, designada por Garantia Contratual, durante 24 meses, sem limite de quilometragem, a partir da data de entrega indicada na Carta de Garantia, fornecida ao comprador, nessa data.

* **Condições específicas para os veículos Vel Satis e Espace IV entregues novos a partir de 2 de Maio de 2005:**
Em complemento da garantia legal e sem que os direitos conferidos ao consumidor sejam afectados, os veículos Vel Satis e Espace IV, entregues novos a partir de 2 de Maio de 2005, beneficiam de uma garantia que cobre todos os defeitos de material, de montagem ou de fabricação, designada por Garantia Contratual, durante 24 meses, a partir da data de entrega indicada na Carta de Garantia, fornecida ao comprador, nessa data, ou até que o veículo tenha percorrido 100 000 km, o que primeiro ocorrer.

Garantia suplementar Rede RENAULT:
Em complemento da Garantia Contratual, subscrita pelo construtor dos veículos da marca Renault, os concessionários Renault concedem uma garantia suplementar a todos os veículos Vel Satis ou Espace IV entregues novos a partir de 2 de Maio de 2005. Esta garantia é aplicável do 25º ao 36º mês, a partir da data de entrega inicial do veículo, ou até que este percorra 100 000 km contados a partir da data de entrega, o que primeiro ocorrer. As condições desta garantia suplementar são idênticas às da garantia contratual descritas dos pontos: «2-Cobertura geográfica», «3-Aplicação da Garantia», «4-Como funciona a Garantia Contratual?».

2 - COBERTURA GEOGRÁFICA

A presente garantia aplica-se a qualquer veículo novo vendido em Portugal e enquanto circular e estiver matriculado **nos países membros da União Europeia, bem como: Suíça, Noruega, Islândia, Croácia, Macedónia, Sérvia-Montenegro e Bósnia-Herzegovina.**

Se o veículo se destinar a receber uma primeira matrícula fora de Portugal, a garantia aplicável será a do local da primeira matrícula.

Se o veículo for utilizado e, eventualmente, matriculado fora da zona geográfica atrás definida, o comprador não beneficia da presente garantia.

3 - APLICAÇÃO DA GARANTIA

O Proprietário do veículo beneficia:

– da eliminação, a título gratuito (peças e mão-de-obra), de qualquer defeito de material ou de montagem devidamente constatado no veículo, por sua iniciativa, bem como das eventuais reparações dos danos causados noutras peças do veículo pelo defeito constatado. Compete ao reparador RENAULT decidir pela reparação ou pela substituição da peça defeituosa, informando o Proprietário da sua decisão;

– dos serviços de assistência 24/24h, nas condições definidas no capítulo «Assistência».

A Garantia Contratual não cobre:

– as consequências indirectas de um eventual defeito, tais como: perdas de exploração, duração de imobilização, etc.,

– os elementos do veículo que tenham sido transformados e as consequências (degradações, desgaste prematuro, alterações, etc.) dessa transformação noutras peças ou órgãos do veículo ou nas suas características,

– os custos de manutenção suportados pelo Proprietário, de acordo com as preconizações do construtor,

– a substituição de peças resultante de desgaste devido à utilização do veículo ou da sua quilometragem,

– os danos resultantes de uma manutenção defeituosa do veículo, nomeadamente quando não tiverem sido respeitadas as preconizações relativas ao tratamento, periodicidade de manutenção ou aos cuidados a ter com o veículo, previstas no livro de manutenção e no Manual do Utilizador,

– as anomalias causadas por agentes exteriores, tais como:
- acidentes, choques, esfoladelas, riscos, danos provocados por projecção de gravilha ou de corpos sólidos, granizo, actos de vandalismo,
- desrespeito pelas preconizações do construtor,
- defeitos de aspecto causados por um fenómeno de poluição atmosférica, depósitos de origem vegetal como a resina, dejectos de animais e produtos químicos,
- produtos transportados,
- utilização de combustível de má qualidade,
- montagem de acessórios não homologados pelo Construtor,
- montagem de acessórios homologados pelo Construtor mas instalados sem respeito pelas preconizações por ele definidas,

– os danos causados por acontecimentos de força maior, tais como: trovoada, incêndio, inundações, tremores de terra, efeitos de guerra, tumultos e atentados.

4 - COMO FUNCIONA A GARANTIA CONTRATUAL?

Para beneficiar da Garantia Contratual, o Proprietário deve:

– assegurar-se de que a Carta de Garantia tem inscrita a data de entrega do veículo que condiciona o seu direito à garantia,

– dirigir-se a qualquer reparador da rede RENAULT, único habilitado a efectuar intervenções a título de garantia contratual,

– apresentar o livro de manutenção e a Carta de Garantia, devidamente preenchidos, comprovando a execução das operações de manutenção preconizadas pelo Construtor,

– fazer constatar, no mais curto espaço de tempo, por uma oficina da rede RENAULT ou por escrito, o defeito coberto pela Garantia Contratual. Se o veículo ficar imobilizado, deverá dirigir-se ao representante da rede RENAULT mais próximo ou solicitar a RENAULT Assistência.

A Garantia Contratual não se aplica e a RENAULT S.A.S. (França), construtor dos veículos da marca Renault, e os membros da rede RENAULT declinam qualquer responsabilidade se:

– o veículo for utilizado em condições não conformes às prescritas no Manual do Utilizador, no livro de manutenção e na presente Carta de Garantia (exemplo: sobrecarga ou utilização do veículo em competição desportiva de qualquer natureza),

– o defeito constatado tiver sido provocado por reparação ou manutenção executada por um reparador não pertencente à rede RENAULT e sem respeitar as preconizações do construtor sobre a matéria.

Em caso de intervenção, ao abrigo da Garantia Contratual, que implique uma imobilização do veículo durante mais de sete dias consecutivos, este período será acrescentado à duração da Garantia Contratual restante à data da intervenção atestada pela sua assinatura na respectiva Ordem de Reparação.

Em contrapartida das peças fornecidas pela RENAULT a coberto da garantia contratual, as peças substituídas ao abrigo desta garantia são, de pleno direito, propriedade da RENAULT.

Todas as intervenções (peças e mão-de-obra) efectuadas ao abrigo da Garantia Contratual beneficiam desta até ao fim do período de Garantia Contratual do veículo.

Fora do país de origem definido no ponto 2 «Cobertura geográfica», a Garantia Contratual aplica-se nas mesmas condições em que é aplicada no país de origem, enquanto o veículo circular e permanecer matriculado na zona de cobertura geográfica da garantia (consulte o artigo 2).

A transferência de propriedade do veículo não modifica as condições de aplicação da Garantia Contratual.

5 - RENAULT ASSISTÊNCIA NO SEU PAÍS: Para contactar a assistência, utilize o número indicado na capa

5.1 - Beneficiários

O Proprietário, ou o condutor autorizado e as pessoas que o acompanham a título gratuito, até ao limite da lotação indicado no documento do veículo, beneficiam da assistência nas condições que a seguir se definem.

Os veículos VEL SATIS e ESPACE IV beneficiam de condições específicas, referidas no capítulo «Oferta de mobilidade VEL SATIS e ESPACE IV».

5.2 - Condições de aplicação

Imobilização do veículo devido a uma avaria provocada por um incidente mecânico imprevisível, coberto pela Garantia Contratual.
Os veículos Vel Satis e Espace IV entregues novos a partir de 2 de Maio de 2005 beneficiam também da assistência durante o período de validade da garantia suplementar da rede Renault.

5.3 - Recurso à assistência

Os serviços de assistência são prestados exclusivamente pela RENAULT Assistência.

Para um rápido atendimento, antes de contactar a RENAULT Assistência, o Proprietário deve ter disponíveis as seguintes informações:

Local exacto em que se encontra o veículo: rua e número de polícia, estrada e marco quilométrico, identificação visual...

Identificação do veículo: número registado na Carta de Garantia, matrícula, tipo de motorização.

Número de telefone através do qual pode ser contactado**.**

Logo que o pedido seja recebido e consoante a sua situação, a RENAULT Assistência organiza e suporta financeiramente os serviços abaixo indicados.

O Proprietário não terá custos a suportar, excepto no que diz respeito a despesas de ligação e, de acordo com as normas em vigor, se o veículo for rebocado numa auto-estrada ou via semelhante. Neste caso deve de imediato informar a RENAULT Assistência.

ATENÇÃO: a RENAULT Assistência não se responsabiliza pelas despesas efectuadas sem o seu acordo prévio.

a) Desempanagem no local

Na medida do possível, a RENAULT Assistência organiza no local e com brevidade a desempanagem do veículo.
Em caso de impossibilidade de reparação no local e se for necessário rebocar o veículo, o condutor e os seus passageiros (definidos no capítulo «Beneficiários») beneficiam dos seguintes serviços (b, c, d, e, f, g, h):

b) Reboque

O veículo será rebocado para a oficina RENAULT mais próxima ou, na sua falta (nalguns países europeus), para a oficina mais próxima susceptível de efectuar a reparação. Os utilizadores de veículos RENAULT, fornecidos por uma entidade de aluguer de curta duração e os utilizadores de veículos RENAULT de transporte de passageiros (mais de 9 lugares) beneficiam apenas dos serviços de assistência e de reboque.

SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Se o veículo não for reparável no próprio dia ou se o tempo de reparação for, de acordo com a tabela de tempos de mão-de-obra RENAULT, superior a 3 horas*, poderá beneficiar, em função da sua situação, de um dos serviços complementares que se seguem. Os serviços **c, d, e**, **g** não são acumuláveis entre si. O serviço **f** é acumulável com um dos serviços **c, d**, **e** abaixo indicados:

c) Alojamento*

Se o veículo ficar imobilizado a mais de 50 km da residência habitual do Proprietário e se desejar aguardar pela reparação do veículo no local, a RENAULT ASSISTÊNCIA organiza e toma a seu cargo o seu alojamento e o dos seus passageiros, até ao limite da lotação do veículo, num hotel seleccionado pela RENAULT ASSISTÊNCIA, no máximo de três noites. As despesas de restaurante (excepto pequeno almoço), bar e telefone são da responsabilidade do Proprietário.

d) Prossecução da viagem* - ou - e) regresso à residência habitual*

Se não quiser aguardar pela reparação do veículo no local, a RENAULT ASSISTÊNCIA organiza e toma a seu cargo a prossecução da viagem, considerando sempre o trajecto mais curto, por:

– comboio,

– avião (em classe económica), se o trajecto por comboio for superior a 8 horas,

– barco,

– táxi, no percurso máximo de 100 km,

– qualquer outro meio de transporte considerado apropriado e disponível no local.

f) Recuperação do veículo reparado

Para recuperar o veículo depois de reparado, a RENAULT ASSISTÊNCIA põe à disposição do Proprietário ou de alguém por ele designado um dos meios definidos no item «Prossecução da viagem/regresso à residência habitual».

g) Veículo de cortesia*

O Proprietário pode beneficiar de um veículo de cortesia, a título gratuito, disponibilizado pela RENAULT durante um período máximo de 3 dias, de categoria B (se disponível). A utilização do veículo de cortesia deverá obedecer às condições gerais de aluguer da entidade que o disponibilizou.

O veículo deve ser imperativamente entregue no local onde foi disponibilizado.

Os custos conexos, tais como seguro complementar, portagens ou combustível são suportados pelo Proprietário.

Os veículos que tenham sido alvo de transformações (veículo frigorífico, veículo de instrução automóvel, táxi…), bem como os veículos alugados, não beneficiam do «veículo de cortesia».

h) Despesas de ligação

Todas as despesas de ligação entre estações de transportes, aeroportos, hotéis, residência habitual e o local de reparação do veículo são da responsabilidade da RENAULT Assistência.

ATENÇÃO: a RENAULT Assistência não se responsabiliza pelas despesas efectuadas sem o seu acordo prévio.

* condições específicas para os veículos VEL SATIS e ESPACE IV: consulte o capítulo «Oferta de mobilidade VEL SATIS e ESPACE IV».

Observação:
Fora do EEE (Espaço Económico Europeu), a definição técnica dos veículos, as periodicidades de manutenção e/ou as condições de garantia podem ser diferentes.
Se o seu veículo vier a circular num país fora do EEE, deverá entrar imediatamente em contacto com o importador RENAULT ou o Serviço Pós-Venda RENAULT local, a fim de tomar conhecimento de eventuais alterações ao programa de manutenção do veículo, ou até ao próprio veículo.

Oferta de Mobilidade Vel Satis e Espace IV:
Condições particulares

1 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

Os veículos VEL SATIS e ESPACE IV beneficiam de condições de assistência e de mobilidade específicas, a seguir descritas. Relativamente às condições aplicáveis à restante gama, apenas as descritas abaixo são diferentes. Para todas as outras, consulte o capítulo “RENAULT ASSISTÊNCIA”.

c) Alojamento
Em caso de impossibilidade de reparação no local pela Renault Assistência, e o veículo ficar imobilizado a mais de 50 km da residência habitual do Proprietário, este poderá aguardar a reparação do veículo.
A RENAULT ASSISTÊNCIA organiza e toma a seu cargo o seu alojamento e o dos seus passageiros, até ao limite indicado da lotação do veículo, num hotel seleccionado pela RENAULT Assistência, de acordo com as disponibilidades locais, durante o período de imobilização do veículo. As despesas de restaurante (excepto pequeno almoço), bar e telefone são da responsabilidade do Proprietário.

d) Prossecução da viagem - ou - e) regresso à residência habitual
Em caso de impossibilidade de reparação no local pela Renault Assistência, e se não quiser aguardar pela reparação do veículo no local, a RENAULT ASSISTÊNCIA organiza e toma a seu cargo a prossecução da viagem até ao local de destino ou o repatriamento até à morada habitual do Proprietário, considerando sempre o trajecto mais directo, por:
• comboio
• avião (em classe executiva), se o trajecto por comboio for superior a 4 horas,
• barco
• táxi, no percurso máximo de 100 km,
• qualquer outro meio de transporte considerado apropriado e disponível no local.

g) Veículo de cortesia
Se a RENAULT ASSISTÊNCIA não puder reparar o veículo no local, o Proprietário pode beneficiar de um veículo de cortesia, a título gratuito, disponibilizado pela RENAULT durante o período de imobilização do seu veículo.
O tipo de veículo disponibilizado dependerá da disponibilidade local (outras condições inalteradas).

2 - GARANTIA DE MOBILIDADE POR INCIDENTE

Aplicação
Em caso de incidente nos veículos VEL SATIS ou ESPACE IV, coberto pela Garantia Contratual ou pela garantia suplementar da rede Renault, que não imobilize o veículo mas que implique uma intervenção, com marcação, superior a duas horas, de acordo com os tempos de mão-de-obra do construtor, a RENAULT compromete-se a pôr à disposição do Proprietário um veículo de cortesia, se o incidente ou a avaria não for consequência de um acidente, nas seguintes modalidades:
- o Proprietário deve efectuar a marcação pelo menos 48 horas antes da data prevista para a intervenção, para permitir à rede RENAULT assegurar a disponibilidade de um veículo de cortesia.
- o Proprietário deverá explicitamente efectuar o pedido de um veículo de cortesia, quando da marcação na rede RENAULT,
- o veículo posto à disposição do Proprietário dependerá das disponibilidades locais,
- o período de disponibilidade do veículo de cortesia não poderá exceder o tempo de imobilização do veículo do Proprietário,
- a disponibilidade do veículo de cortesia deverá ser precedida da celebração de um contrato de aluguer com o Proprietário,
- o veículo deve ser devolvido no local onde foi entregue,
- as despesas complementares decorrentes da utilização do veículo (tais como combustível, estacionamento, portagens) ficarão a cargo do Proprietário.

GARANTIA PINTURA RENAULT

1 - DURAÇÃO DA GARANTIA PINTURA

A RENAULT garante, durante 3 anos contados a partir da data de entrega do veículo novo indicada na Carta de Garantia, a pintura da carroçaria e dos elementos pintados (retrovisores exteriores, pára-choques) nos veículos da gama RENAULT de veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros, entregues a partir de 1 de Outubro de 2000.

2 - COBERTURA GEOGRÁFICA

A cobertura geográfica da Garantia Pintura é a mesma da Garantia Contratual.

3 - APLICAÇÃO DA GARANTIA PINTURA

Esta garantia cobre a reparação ou a substituição gratuita, na oficina RENAULT que efectue a operação com informação ao Proprietário, dos elementos que apresentem defeitos de pintura (degradação da laca, do verniz de acabamento, devido a qualquer defeito de material, de fabricação ou de aplicação) reconhecidos pelo Construtor.

Esta reparação terá em conta o estado geral do veículo devido à idade, aos quilómetros e ao nível de manutenção.

4 - A GARANTIA PINTURA RENAULT NÃO COBRE:

– os danos causados por situações não cobertas pela Garantia Contratual, tal como se refere no ponto 3 «Aplicação da Garantia».

– os danos causados por acontecimentos de força maior, tais como: trovoada, incêndio, inundações, tremores de terra, efeitos de guerra, tumultos e atentados.

– os elementos mecânicos que não fazem parte integrante da carroçaria ou da parte inferior do piso (jantes, sistema de escape…).

5 - CONDIÇÕES DE APLICAÇÃO DA GARANTIA PINTURA

Para beneficiar da Garantia Pintura, o Proprietário deve dirigir-se a qualquer reparador da rede RENAULT, único habilitado a efectuar intervenções ao abrigo desta garantia.

O Proprietário deve apresentar devidamente preenchido (com a data de entrega) o livro de manutenção que comprova o direito à garantia.

Em contrapartida das peças fornecidas pela RENAULT a título da Garantia Pintura, as peças substituídas ao abrigo desta garantia são, de pleno direito, propriedade da RENAULT.

As reparações e os elementos montados ao abrigo da Garantia Pintura beneficiam dela até ao fim do período da Garantia Pintura inicial.

A transferência de propriedade do veículo não modifica as condições de aplicação da Garantia Pintura.

GARANTIA ANTICORROSÃO RENAULT

1 - DURAÇÃO DA GARANTIA ANTICORROSÃO

Esta garantia é aplicável a partir da data de entrega inscrita na Carta de Garantia por um período de:

– **12 anos**, para todos os veículos ligeiros de passageiros e ligeiros de mercadorias da gama RENAULT entregues a partir de 1 de Outubro de 2000, e para o Novo TRAFIC entregue a partir de 1 de Setembro de 2001,

– **6 anos**, para os veículos Logan e Master.

2 - COBERTURA GEOGRÁFICA

A cobertura geográfica da Garantia Anticorrosão é a mesma da Garantia Contratual.

3 - APLICAÇÃO DA GARANTIA ANTICORROSÃO

Em complemento da Garantia Contratual, a RENAULT garante a carroçaria e a parte inferior do piso de todos os veículos da gama RENAULT acima indicados contra a perfuração a partir do interior devido à corrosão da chapa provocada por um defeito de fabricação, de material ou de aplicação dos produtos de protecção.

Esta garantia cobre a reparação ou a substituição dos elementos que apresentem perfuração da chapa provocada por um defeito de fabricação, de material ou de aplicação dos produtos de protecção reconhecido pelo Construtor.
Compete ao reparador RENAULT decidir-se pela reparação ou pela substituição desses elementos, informando o Proprietário da sua decisão.

O berço do motor está abrangido apenas nos casos em que a duração da garantia é de 12 anos.

4 - A GARANTIA ANTICORROSÃO RENAULT NÃO COBRE:

– as deteriorações causadas por situações não cobertas pela Garantia Contratual, tal como se refere no ponto «Aplicação da Garantia» da referida garantia,

– os elementos mecânicos que não fazem parte integrante da carroçaria ou da parte inferior do piso (jantes, sistema de escape…).

5 - CONDIÇÕES DE APLICAÇÃO DA GARANTIA ANTICORROSÃO

Para beneficiar da Garantia Anticorrosão, o Proprietário deve dirigir-se a qualquer representante da rede RENAULT, único habilitado a efectuar intervenções ao abrigo desta garantia.

O Proprietário deve apresentar, devidamente preenchidos com a data de entrega e a validação das vinhetas de controlo anticorrosão, a Carta de Garantia e o livro de manutenção que comprovam o direito à garantia.

A aplicação da Garantia Anticorrosão RENAULT está condicionada às verificações anticorrosão da carroçaria, do berço do motor e da parte inferior do piso. Estas verificações devem ser efectuadas nas quilometragens indicadas no livro de manutenção e, pelo menos, uma vez em cada dois anos. As revisões de manutenção periódica na rede RENAULT contemplam estas verificações.

No caso de o Proprietário solicitar uma verificação anticorrosão fora das revisões de manutenção periódica, as despesas daí decorrentes serão de sua conta.

Quando destas verificações, o Proprietário deve confirmar que o reparador RENAULT preencheu correctamente a vinheta de controlo da carroçaria e da parte inferior do piso, validando desta forma a Garantia Anticorrosão.

As reparações de eventuais danos ou degradações deverão ser efectuadas com a maior brevidade.

Para beneficiar da aplicação da Garantia Anticorrosão RENAULT, é necessário que as reparações da carroçaria e da parte inferior do piso sejam efectuadas de acordo com as preconizações da RENAULT.

A reparação ou a substituição dos elementos nas condições descritas no ponto 3 «Aplicação da garantia anticorrosão» será efectuada tendo em conta o estado geral do veículo devido à idade, aos quilómetros e ao nível de manutenção.

As peças substituídas a título da Garantia Anticorrosão são, de pleno direito, propriedade da RENAULT.

As reparações e os elementos montados ao abrigo da Garantia Anticorrosão beneficiam dela até ao fim do período da Garantia Anticorrosão inicial.

A transferência de propriedade do veículo não modifica as condições de aplicação da Garantia Anticorrosão.

RENAULT PORTUGAL, S.A.
Serviço Relação Cliente
Lagoas Park, Edifício 4
2740-267 PORTO SALVO
Nº Azul 808 20 20 01 (dias úteis, das 9H00 às 19H00)
www.renault.pt